

# 1. 評価結果概要表

評価確定日 平成21年10月23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2295100131
法人名	株式会社ケアクオリティ静岡
事業所名	グループホーム シェリー
所在地 (電話番号)	静岡県焼津市上新田856 (054-664-0322)
評価機関名	セリオコーポレーション株式会社
所在地	静岡市清水区迎山町4番1号
訪問調査日	平成21年8月27日

## 【情報提供票より】(平成21年8月7日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成21年2月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 11人/ 非常勤7人/ 常勤換算	16.7人

### (2) 建物概要

建物形態	単独	新築
建物構造	鉄骨造り	
	2階建ての1階～2階部分	

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	¥45,000	その他の経費(月額)	¥15,000
敷金			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 無	有りの場合 償却の有無	有/無
食材料費	朝食	¥500	昼食 ¥500
	夕食	¥500	おやつ
	または1日当たり		

### (4) 利用者の概要(平成21年8月13日現在)

利用者人数	17 名	男性	2 名	女性	15 名
要介護1	2 名	要介護2	3 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 84 歳	最低	71 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	櫻井医院	たなか歯科
---------	------	-------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

広い敷地に恵まれたグループホーム。その庭の周囲には花や野菜が栽培され、駐車場も十分あるが利用者の散歩も自由に出来るほどの余裕がある。職員・利用者共に笑顔が多く見られ、ゆったりとした雰囲気をかもし出し居心地のよいホームである。利用者は、一人ひとりの持てる力をそれぞれに発揮できるよう個別対応され、できる限りの自由な生活を支援されている。管理者・職員からは研修意欲、前向きに取り組む姿勢などがうかがえ、余力も感じられる。運営推進会議の実施と共に、ますます地域に根付いた地域密着型のグループホームとなるよう職員一丸となって努力されることを期待したい。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	経営主体が変わり初めての評価である。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	今回の自己評価の記入に際しては管理者等が主に記入しており、職員の参加はみられない。また、2ユニットがまとめて記入されている。次回はユニット毎の記入、また、職員自らの質の向上の為に全職員で取り組み、意識合わせ、ケアの振り返りや見直しの機会とされるよう望みたい。
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	運営推進会議は未実施であったが、10月に開催されるよう計画されている。地域密着型サービスを進めていく為にもメンバーの選出、内容にも検討され、地域の理解と支援を得る為の機会とされたい。また、外部評価の結果についても開示しグループホームの現状を知っていただくことが望まれる。
重点項目④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)
	家族の意見や苦情は常に聞くようにしその都度話し合ったり、文書で返答するなど対応している。苦情箱も玄関に置かれているが利用はない。「シェリー通信」は訪問の少ない家族にとっても生活状況を把握できるものであるので更に工夫され充実されるよう期待したい。家族アンケートで、家族会を希望している方もあるので、検討されるよう望みたい。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会には入会していないが、地域に住む職員がいて情報がある。祭りや文化祭、お寺での落語会、ふれあいサロンなどに招かれ参加している。子ども神輿やクリスマス交流会、フラダンス、銭太鼓などのボランティア団体の訪問がある。利用者との囲碁相手にと定期的な訪問があったり、野菜や苗を届けてくれたり、散歩中の利用者にも声をかけ見守ってくれる近所の方など地域との関係が良い。

## 2. 評価結果(詳細)

(  部分は重点項目です )

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	継続して、「いたわりの心・優しい態度・楽しい雰囲気づくり・和を尊ぶ」を運営理念として掲げているが、地域密着型サービスとしての文言が不足している。	○	利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けることを支える地域密着型サービスとしての意義や役割を考え「理念」に盛り込まれることが望まれる。地域密着型サービスとしてのケアは、実質的には取り組まれていることが多いのでそれらをまとめて文言に取り入れられたい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	業務引継ぎ時には「理念」を唱和し、日々新たな気持ちで介護に取り組めるようにしている。	○	管理者と職員が、理念を共有し、それを実践に生かす為には、地域密着型サービスとして、何が大切か、地域や利用者のニーズなど十分に話し合うことが大切である。現状にあった理念を、共に考えつくりあげていくことを期待したい。
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	自治会には入会していない。祭りや文化祭、お寺の落語会、ふれあいサロンなどに招かれ、参加している。子ども神輿、クリスマス交流会、フラダンス、銭太鼓、また、囲碁相手に毎週訪問される方など、地域との関係が良い。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	経営者が替わり初めての外部評価の受審である。自己評価は管理者等がまとめたものであり、2ユニットまとめた全体的な自己評価である。	○	自己評価の作成については、職員自らの質の向上の為にも全職員で取り組み、意識を合わせ、ケアの振り返りや見直しの機会とされるよう検討されたい。
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議は、これまで行われていなかったが、10月に開催の予定である。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	生活保護の利用者についての相談など、その都度行き来し連携をとっている。ケアマネジャー・地域包括支援センターなどの会議にも出席しサービスの向上に活かしている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	家族の面会も多く、その都度利用者の生活状況や金銭管理について報告している。また不定期ではあるが、シェリー通信を発行し、ホームの様子などを写真入りで知らせている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	苦情箱は玄関に設置、介護相談員も受け入れている。家族の訪問時には意見をよく聴くようにしている。その都度対応するように心がけているが、必要に応じては、話し合いを深め文面で返答したりしている。	○	アンケートで家族会を希望している方もあるので検討されたい。
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	職員の入れ替わりは少なく定着している。2ユニット全体で職員がシフトを組んでおり、利用者を全体的にケアするようになっている。	○	基本的に各ユニットの職員を固定化し、利用者との馴染みの関係を深め、継続的に支える体制についても検討されたい。職員側の都合より、利用者主体のケア、馴染みの関係を重視されることを望みたい。
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	交替で随時研修を受ける機会を与えており、毎月1回開催される全職員会議において報告したり回覧をしている。また、資格取得などを給与に反映している。意欲があり、自主的に研修に望んでいる職員も多い。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	ケアマネ会議、地域包括支援センターとの連絡会議など行われている。また、ネットワークの再構築を行うことで計画されている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	契約前に家族・利用者との面接・施設見学を重ね、理解、納得を得るようにしている。その際利用者のニーズ把握に努め、利用開始時には、見守り・寄り添いを濃厚にして、利用者の安心感につなげ、馴染めるよう工夫している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながらか喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は利用者と目線を合わせて会話を楽しんでいる。生活を共に楽しめる関係があり、双方とも笑顔が多く見られる。利用者の一生懸命生きてきた姿勢、長年培われてきた感性、「ありがとう」のことばの重みなどから学び支えあっている。		
<b>Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	職員は家族との会話や利用者の日常の様々な場面を通して、その人の思いを汲み取るようにしている。全職員でその情報を共有し、希望が実現できるよう取り組んでいる。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	介護計画はアセスメントや毎日の申し送りを基に、本人や家族の意見も取り入れて作成している。家族に説明し同意も得ている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	3ヶ月ごとに利用者全員の見直しをしている。月1回の会議は全員の出席で、担当制で利用者ごとのケアの課題など話し合われている。状況変化に応じて随時の見直しも行い常に現状に即した介護内容にしている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	利用者の要望や家族の都合に応じて、通院・買い物・外食等にも出かけている。外泊や行事・祭事への参加等の支援もしている。自宅や墓参りなどその時の要望に対応し、個々の満足度を高めるよう努力をしている。		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働</b>					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	本人・家族が希望する病院で受診できる体制になっている。提携医による月2回の往診を受けており、歯科診療の往診もある。家族と協力し、通院介助を行い、適切な医療を受けられる支援を行なっている。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	利用者の日々の変化は申し送りで情報収集し、変化のある時はその都度家族に連絡している。ホームとしての終末期の対応に対する指針やマニュアルは定められていないが、利用者の状態に応じての話し合いは行なっている。これまでに一名の終末期に携わった。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員はプライバシーや個人情報に対する重要性を認識している。高齢者への尊厳等、一人ひとりの人格を尊重して利用者への声かけや対応に留意している。利用者の記録は事務室に保管され、職員以外の目に触れないように管理している。		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	その日の一人ひとりの体調に合わせ、気持ちを尊重し希望に応じて対応している。利用者は散歩や体操、趣味や家事を自分の仕事として担ったり、テレビを楽しんだりしている。お墓参りに行くなど、個別にその人らしい暮らし方を支援している。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援</b>					
22	54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	畑で取れた野菜も利用し家庭的な工夫された食事が提供されている。職員は利用者の力に応じて介助しているが慌てさせることなく出来ることは利用者本人に任せて気長に待ち優しく対応している。また、準備や下膳、テーブル拭き、食器洗いや片付けなども職員と共に行っている。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入浴は曜日・時間を決めてあるが、利用者の意向を聞きながら柔軟に対応している。希望があれば毎日でも可能である。入浴を好まない利用者にも、上手に声かけや誘導の工夫をして週2回以上の入浴を心掛けている。身体の状態により個別に対応している。		
<b>(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援</b>					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	利用者個々の持っている力や適した楽しみ事の支援をしている。利用者は毎月の行事やボランティアによる催し物・体操やレクリエーションに参加し・習字や畑仕事・囲碁指し・新聞を隅々まで読む等いろいろな活動を楽しんでいる。テーブル拭き・食器洗い・洗濯物たたみ等を意欲的に行なっていた。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	外出が困難になっている利用者は、玄関前のベンチで外気浴を楽しんでいる。元気な利用者は、馴染みの美容院や買い物・ホーム周りの散歩・花見や外食など、利用者の希望に応じて積極的に出掛けている。庭にも自由に出入り、花壇や畑の作業や収穫を楽しんでいる。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	居室や日中の玄関は鍵をかけていない。職員全員が鍵をかけないケアに取り組み、自由に入出入り出来る暮らしを支えている。毎日、地域周辺を散歩する利用者もいる。利用者の動向を把握して安全を確保しながら、見守ることを心掛けている。		
27	71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	避難訓練は定期的実施されている。夜間を想定した訓練も必要とのことで、抜き打ちでの訓練も実施した。ヘルメットや、飲料水の備蓄についても整備されている。防火管理者の資格も取得、地域の防災訓練にも利用者と共に参加する計画など、前向きに取り組んでいる。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事は利用者の嗜好も取り入れてバランスを考えた献立になっている。飲み込み状態の良くない人には、お粥や刻み食にするなど個々に合わせた支援をしている。水分不足が起こらないように、汁物を添えたりジュースを補充するなど工夫している。摂取量も記録され情報を共有している。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
29	81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	花壇には色とりどりの花が植えられ、玄関にも季節の花が生けられている。清潔に保たれた共用空間もゆとりがあり、作品や行事の写真が掲示されている。畳の部屋や廊下にもベンチやソファが置かれ、利用者同士の会話や行動の自由にも配慮している。快適で落ち着いた環境が整えられている。		
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室のスペースが広く、利用者・家族が相談し使い慣れた希望の物が持ち込まれている。テレビ・冷蔵庫・椅子やポータブルトイレが置かれている部屋もあり、利用者の力に応じて生活しやすく工夫されている。好みの物や写真を飾り、それぞれの利用者が安らげる場所になっている。		